



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA SAFELIVE S.A.C., TRUJILLO-2017.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Bach. Lady Katherin Alama Rodriguez

Bach. Karla Mariana Carrantes Céspedes

Asesor:

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa

Trujillo – Perú

2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres **Lady Katherin Alama Rodríguez y Karla Mariana Carrantes Céspedes**, denominada:

"PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA SAFELIVE S.A.C., TRUJILLO-2017"

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa

ASESOR

Mg. Roger Hurtado Rojas

JURADO

PRESIDENTE

Lic. Carmen D'Angelo Panizo

JURADO

Dra. Julia Otilia Sagastegui Cruz

JURADO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	19
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	42
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	48
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	118
CONCLUSIONES.....	124
RECOMENDACIONES	127
REFERENCIAS.....	129
ANEXOS	130

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Trabajadores Vinculados a la empresa SAFELIVE S.A.C.....	45
Tabla N°2: Técnicas e instrumentos para la obtención de datos.....	46
Tabla N°3: Tiempo laborado en la Empresa	48
Tabla N°4: Realización de tareas.....	49
Tabla N°5: Reporte de actividades	50
Tabla N°6: Nivel de conocimiento del MOF	51
Tabla N°7: Conocimiento de la Misión y Visión	52
Tabla N°8: Nivel de conocimiento de un sistema de control.....	53
Tabla N°9. Realización de evaluación de desempeño	54
Tabla N°10. Nivel de coordinación entre áreas de trabajo	55
Tabla N°11. Comunicación en la empresa.....	56
Tabla N°12. Nivel de conocimiento de los planes internos	57
Tabla N° 13. Importancia sobre la planeación	58
Tabla N° 14. Percepción del Liderazgo del jefe inmediato	59
Tabla N° 15. Participación en la toma de Decisiones	60
Tabla N° 16. Anuncio de planes.....	61
Tabla N° 17: Satisfacción del cliente.....	106

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Análisis del tiempo laborado en la empresa.....	48
Gráfico N°2: Análisis de realización de tareas	49
Gráfico N°3: Análisis del reporte de actividades	50
Gráfico N°4: Análisis del nivel de conocimiento del MOF	51
Gráfico N°5: Análisis del conocimiento de la Misión y Visión	52
Gráfico N°6: Análisis del Nivel de conocimiento del de un sistema de control	53
Gráfico N°7: Análisis de realización de evaluación de desempeño.....	54
Gráfico N°8: Análisis del nivel de coordinación entre áreas de trabajo	55
Gráfico N°9: Análisis de la comunicación en la empresa	56
Gráfico N°10: Análisis del nivel de conocimiento de los planes internos	57
Gráfico N°11: Análisis sobre la importancia sobre la planeación	58
Gráfico N°12: Análisis de la percepción de liderazgo del jefe inmediato.....	59
Gráfico N°13: Análisis de la participación en la toma de decisiones	60
Gráfico N°14: Análisis sobre anuncio de planes	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Categoría de los problemas en las pequeñas empresas	14
Figura N° 2: Matriz FODA.....	26
Figura N° 3: Organigrama	29
Figura N° 4: Simbología de procedimientos.....	30
Figura N° 5: Diagrama de flujo	31
Figura N° 6: Descripción de puestos	35
Figura N° 7: Matriz de relación de insumo – producto	41
Figura N° 8: Matriz FODA	69
Figura N° 9: Organigrama Propuesto – Safelive S.A.C	79
Figura N°10: Diagrama de Flujo – Solicitud de Servicio	80
Figura N°11: Diagrama de Flujo – Emisión de Facturas.....	81
Figura N°12: Diagrama de Flujo – Desarrollo de Capacitación	82
Figura N°13: Diagrama de Flujo – Salida de Equipos de Almacén	83
Figura N°14: Diagrama de Flujo – Captación de Nuevos Clientes	84
Figura N° 15: Evaluación de Desempeño	107
Figura N° 16: Encuesta Satisfacción del cliente	109
Figura N° 17: Control y Seguimiento del Cliente.....	110
Figura N° 18: Inventario de Materiales y Equipos.....	112
Figura N° 19: Control de Salida de Almacén	113
Figura N° 20: Formato de Control y Entrega de Material.....	114
Figura N° 21: Control de visitas a clientes	117

RESUMEN

Hoy en día podemos observar que todas las empresas que tienen éxito se debe a que saben manejar y utilizar un proceso administrativo para conducir cada una de sus operaciones, puesto que este proceso está compuesto por cuatro pilares fundamentales: planeación, organización, dirección y control. Por ello que se hace necesario, que las organizaciones lo desarrollen de manera idónea para enfrentar con buena y rápida capacidad de respuesta los retos que se presenten.

Por ello el presente trabajo de investigación presenta una propuesta de mejora en cada uno de los procesos administrativos mediante la cual se busca incrementar la rentabilidad de la empresa mejorando la calidad de servicio que esta ofrece.

Se realizó un diagnóstico actual para hallar los principales problemas de la empresa y conocer la situación real a la que esta se enfrenta para poder diseñar estrategias que permitan lograr el alcance de los objetivos, utilizando las herramientas adecuadas para reducir riesgos laborales y cumplir con el desempeño deseado por la organización. Y para la determinación de resultados fue realizado a través de la entrevista al gerente, encuesta a cada de los colaboradores, revisión de documentos y la observación.

Además, este trabajo permitirá reducir las pérdidas económicas en el área de operaciones de la empresa, para ello se propone llevar un control y seguimiento de sus equipos para disminuir el nivel de pérdidas y/o deterioros de estos mismos, conociendo el destino y la ubicación exacta de cada uno ellos. Finalmente se va conseguir que todo el personal mantenga un mismo enfoque pues se plantearán objetivos y estrategias que permitirán conducirse de manera adecuada según la realidad a la que se enfrenta. Y el uso de MOF ayudará en el proceso de integración en la organización y el establecer controles internos permitirá reducir el nivel de ausentismo laboral, generar mayor compromiso entre los colaboradores, ser productivos, disminuir la rotación de personal y reducir posibles riesgos.

Palabras claves: proceso administrativo, planeación, organización, dirección, control.

ABSTRACT

Today we can see that all successful companies should be used to know how to manage and use an administrative process to conduct each of their operations, since this process is composed of four fundamental pillars: planning, organization, direction and control. What is necessary, that organizations are developed in a suitable way to face with good and rapid response capacity.

Therefore, this research paper presents a proposal for improvement in each of the administrative processes through which it seeks to increase the profitability of the company by improving the quality of service it offers.

A current diagnosis was made to find the main problems of the company and to know the real situation of the company. Desired by the organization. The review of documents and observation.

In addition, this work will help reduce the state of operations of the company, so it is proposed to carry out a control and monitoring of their equipment to reduce the level of losses and / or deterioration of these, knowing the destination and the exact location of each one of them. Finally, it is going to achieve that everything personal has the same focus, since objectives and strategies are proposed that lead adequately according to the reality that it faces. The use of MOF in the process of integration in the organization and establishment of internal controls of the company the level of work absenteeism, generate commitment among employees, be productive, reduce staff turnover and reduce risks.

Keywords: administrative process, planning, organization, direction, control.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

Referencias

- Ayuda, G. . (2017). *Importancia del Proceso Administrativo*.
- Flores, E. (Marzo de 2015). *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega. (Tesis Magister)*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua: <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Hernandez y Rodriguez, S. J., & Palafox de Anda, G. (2012). ADMINISTRACION TEORÍA, PROCESO, ÁREAS FUNCIONALES Y ESTRATEGIAS PARA LA COMPETITIVIDAD. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S., & Palafox de Anda, G. (2012). *Administración. Teoría, proceso, áreas funcionales y estratégicas para la competitividad*. México: MC GRAW-HILL.
- Hitt, M. (2006). *Administración*. México: Pearson Educacion.
- López, D. (Ecuador de Septiembre de 2013). *Análisis del Proceso Administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A.* Obtenido de <http://www.bibliotecasdelecuador.com/Record/ir-:123456789-2430>
- Pérez , J., & Jiménez, V. (2013). Obtenido de Proceso Administrativo, Planeación, Organización, Dirección y Control.
- Ricalde, M. d. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Editorial digital UNID.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración. Octava edición*. México: Pearson Educación.
- Ruiz, C. (2015). *Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa: Un enfoque cuantitativo y cualitativo para la recolección y análisis de datos*. México: Edición Kindle. .
- Sagastume, L. (Octubre de 2006). *La Aplicación del Proceso Administrativo en una empresa de productos alimenticios de consumo masivo. (Tesis para titulo Administrador)*. Obtenido de UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_1847.pdf
- Taco, G. (Enero de 2016). *Análisis y Propuesta de Mejoramiento de Procesos Administrativos y Contables en una Empresa (Tesis Ingeniero)*. Obtenido de Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10552/1/T-UCE-0003-CA161-2016.pdf>
- Tisnado, J. (Noviembre de 2013). *Mejoramiento en los Procesos Administrativos de la UGEL Nº 01 El Porvenir que contribuya al Desarrollo Educativo de la Jurisdicción (Tesis Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Privada Antenor Orrego: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/208/1/TISNADO_JORGE_MEJORAMIEN TO_PROCESOS_ADMINISTRATIVOS.pdf
- Villegas, S. A. (2006). *El Proceso Administrativo y sus funciones Básicas*. Gestipolis.
- Yunga, C. (Agosto de 2012). *Propuesta para el Mejoramiento de Gestión en los Procesos Operativos de la ferreteria El Cisne*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2694/1/UPS-CT002446.pdf>
- Zabala, H. (2005). *Planeación estratégica aplicada a aooperativas y demás formas Asociativas y solidarias*. Medellín: Educc.